

Stresa, 3 aprile 2023

COMUNICATO STAMPA

DIGITAL DESTINATION EVOLUTION SYSTEM
DIGITALIZZAZIONE E COMPETITIVITÀ:
LA REGIO INSUBRICA FA DA APRIPISTA,
IL DISTRETTO TURISTICO DEI LAGHI E' CAPOFILO ITALIANO DEL PROGETTO

Il settore turistico guarda al futuro con il progetto Interreg DESy.

I risultati raggiunti sono stati presentati oggi in occasione di una conferenza stampa organizzata presso la sala polifunzionale centro eventi “Il Maggiore” di Verbania. Grazie all’iniziativa sono stati compiuti significativi passi avanti verso la trasformazione digitale di tutta la regione. Potranno beneficiarne gli addetti ai lavori e le istituzioni impegnati nello sviluppo del territorio a vari livelli.

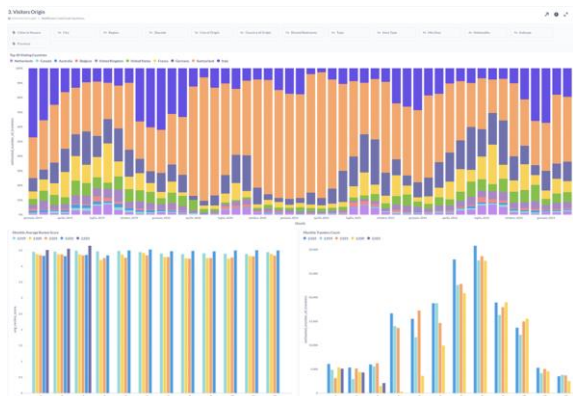


Un marketing più efficace, un’ampia banca dati sul mercato turistico di tutta la Regio Insubrica e tre nuovi servizi digitali per gli ospiti. Sono questi i principali risultati raggiunti dall’importante progetto denominato “DESy” (acronimo di Digital Destination Evolution System) lanciato nel 2019 dai capofila di progetto Distretto Turistico dei Laghi, Monti e Valli dell’Ossola e Ticino Turismo con i partner ATL Terre dell’Alto Piemonte e Provincia del Verbania Cusio Ossola. L’iniziativa si avvale dell’importante collaborazione scientifica dell’Istituto di Tecnologie Digitali per la Comunicazione dell’USI e dell’Istituto Dalle Molle di Studi sull’Intelligenza Artificiale (USI-SUPSI) di Manno (Svizzera) e rientra nell’ambito della

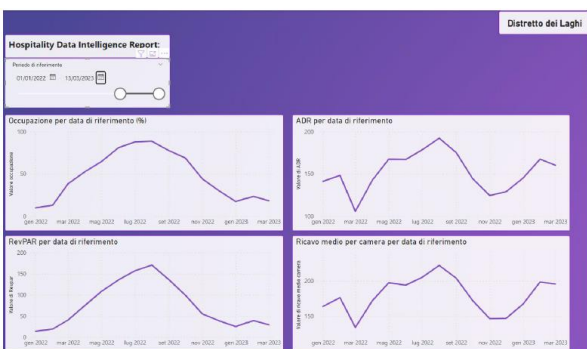
finestra Interreg Italia-Svizzera che mira a **valorizzare le risorse di cui dispongono le aree di frontiera in una logica di rete.**

Marketing personalizzato e dati sul mercato turistico

Nel corso della conferenza stampa, i partner di progetto hanno presentato nel dettaglio il lavoro svolto nell'ultimo quadriennio: innanzitutto, le destinazioni si sono dotate di una **piattaforma leader di mercato**, capace di fornire contenuti migliori agli utenti sulla base dei propri comportamenti. Questo si traduce in **comunicazioni personalizzate** nella forma e nei contenuti, in **suggerimenti** su misura sulle attrattive e le attività da svolgere e in un **prodotto turistico** che, in futuro, verrà "plasmato" anche in base alle importanti informazioni acquisite.



Grazie al progetto DESy, capofila e partner hanno lavorato per raccogliere una sempre più **consistente quantità di dati** sul mercato turistico per le destinazioni e i loro partner. Nel dettaglio, oltre 50 strutture sono entrate in possesso di uno **strumento di hospitality intelligence** grazie al quale le stesse possono confrontare le proprie performance con quelle degli hotel nella loro zona (in forma anonima), fornendo così alle destinazioni i dati d'occupazione dell'intera regione. Inoltre, i partner di progetto hanno ora accesso alle **informazioni aggregate delle strutture short-term rentals** provenienti da Airbnb, Homeaway, Tripadvisor e Booking, per la prima volta a disposizione dell'intera regione.



Tutti questi dati confluiscono in una esclusiva **dashboard aggiornata in tempo reale** e realizzata ad hoc, attraverso la quale è possibile **misurare offerta, domanda e fatturato sul territorio**. Questo permette agli operatori di mettere in atto **azioni di promozione** basate sulla fluttuazione delle prenotazioni. Le informazioni raccolte non sono finalizzate alla sola promozione, ma rappresentano una **base oggettiva di dati** che permette un'**ottimizzazione degli investimenti** e che si tradurrà, in

futuro, anche in una **migliore efficienza nella pianificazione dei trasporti** e nella capacità di **misurare le performance prodotte**.

Potranno beneficiarne tutti aderenti all'iniziativa e le istituzioni impegnate nello sviluppo della regione turistica. Il comparto destinatario del progetto è ampio: nella **macroregione** considerata si contano **oltre 700 alberghi** (oltre 35'000 posti letto), **più di 80 campeggi** e oltre 30'000 posti letto da **strutture extralberghiere**. L'auspicio dei partner è anche quello che la disponibilità di informazioni così dettagliate possa favorire la **nascita di nuove iniziative commerciali ed imprenditoriali**.



Nuovi servizi digitali per l'ospite: ecco quali sono

L'ultimo anno è stato dedicato alla progettazione e al lancio di **nuovi servizi digitali**: gli **"Itinerari da Ascoltare"** (racconti/podcast che parlano del territorio attraverso un percorso sensoriale, fatto di profumi, sapori, musica e sensazioni tattili, già disponibili sulle piattaforme Spreaker, Apple Music e Spotify), il **"Welcome Kit"** (un pacchetto di benvenuto gratuito che viene fornito al turista in forma digitale, da ricevere via e-mail o in forma fisica, da ritirare presso lo IAT del Distretto Turistico dei Laghi) e l'**Experience Finder** (assistente virtuale digitale multilingue presente sui portali web delle destinazioni che, attraverso domande mirate, indica al turista l'esperienza migliore per lui).

Grazie a questi servizi, le destinazioni riusciranno a raccogliere **nuovi dati sulle preferenze** manifestate dai turisti nelle interazioni con gli strumenti. Al tempo stesso, i visitatori riceveranno **consigli concreti e su misura** per loro e avranno la possibilità di lasciarsi ispirare da un'esplorazione sensoriale del territorio.

Il bilancio dei promotori



*«Il Distretto Turistico dei Laghi, in qualità di capofila italiano del Progetto Interreg "DESY – Digital Destination Evolution System", ha lavorato in questi anni con grande impegno ed interesse sviluppando - per il proprio territorio di competenza - tutte le attività pianificate che hanno portato all'ottenimento e al successo dei risultati raggiunti – dichiara il **Presidente del Distretto Turistico dei Laghi Francesco Gaiardelli**. Possiamo dire con orgoglio –*

continua – di essere, in Italia, pionieri di questa iniziativa fortemente voluta e tra i pochi in Europa: da oggi disponiamo – e implementeremo nel tempo – di una banca dati unica che permetterà l'analisi e la proiezione dei molteplici scenari dei flussi turistici, intesi anche come fenomeno economico e sociale in costante mutazione. Un lavoro – dichiara Gaiardelli – che ha visto la collaborazione di molti soggetti tra pubblici e privati che operano nella nostra industria turistica e speriamo di poterne coinvolgere molti altri in futuro: lavoreremo per far sì che questa piattaforma di raccolta dati possa diventare sempre più un riferimento anche per l'agire del settore pubblico nel comparto del turismo e per permettere al territorio di abbracciare le nuove tendenze del mercato sempre più globale e sempre più digitalizzato.

È una sfida che abbiamo lanciato e che intendiamo portare avanti – conclude Gaiardelli - convinti che la conoscenza della digitalizzazione e dei dati sia uno dei tasselli per fare sempre più grande il turismo.

Un ringraziamento sentito ai preziosi capifila svizzeri dell'Agenzia Turistica Ticinese e ai partner Provincia del Verbano Cusio Ossola e ATL "Terre dell'Alto Piemonte"».



Da parte sua **Angelo Trotta, direttore di Ticino Turismo**, rileva: «*Oggi siamo di fronte a importanti cambiamenti strutturali nel nostro settore: il turista è sempre più informato, connesso ed esigente. La competizione tra destinazioni, soprattutto in ambito digitale, è fortissima. Questo progetto, svolto sull'arco di un quadriennio, ha permesso al Ticino e agli altri partner*

coinvolti di compiere significativi passi avanti verso una vera svolta nell'ambito della digitalizzazione. Oggi gli strumenti in nostro possesso ci permettono di lanciare campagne di digital marketing molto mirate, realizzate tramite la creazione di contenuti specifici e al monitoraggio costante dei dati e dei risultati. Al contempo, grazie al progetto DESy sono nati tre servizi di nuova generazione per la promozione del territorio».

Gli altri partner



Giandomenico Albertella, consigliere delegato al Turismo della Provincia del Verbano Cusio Ossola evidenzia: «*I dati sui flussi turistici del 2022 hanno dimostrato che il turismo è il settore trainante dell'economia del territorio provinciale. Il progetto DESY fornirà agli operatori turistici uno strumento utile per veicolare l'attenzione di potenziali nuovi ospiti e migliorare l'accoglienza, attraverso la tecnologia ormai alla portata di tutti. L'obiettivo è quello di far crescere il*

territorio, per consolidare e migliorare i dati raggiunti. Con DESY si vuole offrire agli operatori privati, ma anche agli Enti pubblici, l'opportunità di essere al passo con i tempi, dimenticando gli anni difficili appena trascorsi e guardando al futuro con ottimismo»



La **presidente Raffaella Afferni** constata che «L'ATL **Terre dell'Alto Piemonte** eredita la partecipazione al Progetto “DESy” dall'ATL della Provincia di Novara e - a conclusione delle azioni che sono state svolte dall'inizio delle attività - emerge chiara la convinzione che tale progetto abbia il merito di aver reso i canali di comunicazione dell'Agenda Turistica Locale e degli altri partner ancora più interattivi. Il turista, utente di riferimento dei nostri portali, avrà così la possibilità di scoprire le attrazioni e le iniziative della nostra destinazione – continua Afferni - in

modo sempre più facile, diretto ed intuitivo; al contempo, l'ATL potrà percepire in tempo reale quali siano le tendenze turistiche analizzando una gran quantità di dati e quindi intraprendere iniziative di promozione e valorizzazione mirate, oltre a continui confronti con i partner e gli operatori locali.

In un periodo storico particolarmente complesso in cui il turismo risulta in piena ripresa dopo anni in cui si sono succedute una pandemia, crisi economiche e finanziarie, e non ultima una guerra alle porte dell'Europa, gli strumenti digitali adottati dal Progetto permettono di capire come siano cambiati nel passato più prossimo e nell'immediato presente il pubblico di riferimento, le abitudini di viaggio e i trend dei prodotti turistici. Il monitoraggio dei dati fornisce indicazioni utili al fine di migliorare i servizi offerti ai turisti che in numero crescente utilizzano i canali digitali sfruttando le nuove modalità di trasmissione messe a loro disposizione per una partecipazione sempre più personalizzata e inclusiva, alimentando così – conclude Afferni - quel turismo smart che vive di innovazione digitale, tema fondamentale del progetto DESy».

La collaborazione con gli atenei

L'Istituto di Tecnologie Digitali per la Comunicazione e la cattedra UNESCO dell'USI e l'Istituto IDSIA di USI-SUPSI hanno accompagnato questo importante passo di trasformazione digitale del turismo nella Regio Insubrica sia offrendo metodi e strumenti innovativi di ricerca, sia contribuendo a collegare l'acquisizione e l'analisi dei dati con il contesto più ampio del mondo europeo e internazionale dell'eTourism e dello Smart Tourism. In particolare, il progetto si è avvalso dell'esperienza dei centri di ricerca nell'ambito della comunicazione digitale applicata al settore turistico e in quello dell'intelligenza artificiale. I risultati del progetto DESy, inoltre, sono stati condivisi con la comunità scientifica internazionale, valorizzando appieno la collaborazione tra enti, istituzioni e università. Da parte sua, il **professor Lorenzo Cantoni**, oggi **Prorettore vicario dell'USI**, dove dirige la Cattedra UNESCO e il Master

in International Tourism, ha dichiarato: *“siamo fieri di aver contribuito a questo importante progetto di trasformazione digitale offrendo l’esperienza dei nostri centri di ricerca negli ambiti dell’intelligenza artificiale e della comunicazione digitale applicata al settore turistico. I risultati del progetto sono stati condivisi con la comunità scientifica internazionale interessata all’eTourism, allo Smart Tourism e alla personalizzazione nella comunicazione turistica. Ciò che rende questo progetto particolarmente interessante è il fatto che la raccolta dati è solo un punto di partenza: con l’utilizzo di metodi e strumenti innovativi di ricerca, questi dati sono stati analizzati per proporre soluzioni che hanno come scopo aiutare sia le strutture turistiche che i turisti stessi”*.

Crediti fotografici:

1° immagine: Baveno, Lago Maggiore (VB) - Archivio Fotografico Distretto Turistico dei Laghi – Foto di Marco Benedetto Cerini

2° immagine: Brissago (Ticino, CH) - Archivio Fotografico Agenzia Turistica Ticinese

3° immagine: Cannobio, Lago Maggiore (VB) - Archivio Fotografico Distretto Turistico dei Laghi – Foto di Marco Benedetto Cerini

4° immagine: Basilica di San Gaudenzio a Novara (NO) - Archivio Fotografico ATL Terre dell’Alto Piemonte – Foto di Angelo Anastasio

Il Distretto Turistico dei Laghi è l’Agenzia Turistica Locale ufficialmente incaricata da Regione Piemonte all’informazione, all’accoglienza e alla promozione per il territorio del LAGO MAGGIORE, LAGO D’ORTA, LAGO DI MERGOZZO e le VALLI DELL’OSSOLA. Visita il sito su www.distrettolaghi.it per essere aggiornato su attività e proposte.

L’Agenzia turistica ticinese (ATT) si occupa della promozione e del marketing del prodotto turistico di tutto il Ticino, sia leisure che business, oltre che di sviluppare e gestire i progetti strategici cantonali. Ogni anno sono circa duecento le attività promosse su una decina di mercati internazionali. Visitateci su www.ticino.ch

L’ATL Terre dell’Alto Piemonte Biella Novara Valsesia Vercelli s.c.a.r.l. organizza l’accoglienza, l’informazione, la promozione e realizza iniziative ed eventi per la valorizzazione delle risorse turistiche dei territori di competenza che corrispondono agli ambiti turistici del Biellese, del Novarese, della Valsesia e del Vercellese. Per tali territori le informazioni per conoscere itinerari, eventi, strutture ricettive, prodotti tipici e produttori sono disponibili ai siti www.atl.biella.it, www.turismonovara.it, visitvalsesiavercelli.it

La Provincia del Verbano Cusio Ossola è la più settentrionale del Piemonte, al confine con la Svizzera. È stata istituita nel 1992 e il suo territorio, costituito da 74 Comuni, si distribuisce tra laghi, colline e montagne. www.provincia.verbano-cusio-ossola.it